

News Release

Office of Attorney General Terry Goddard



STATE OF ARIZONA
DEPARTMENT OF LAW
1275 W. Washington Street
Phoenix, Arizona 85007-2926

CONTACT:
Dianna Jennings
PRESS OFFICE
Phone: (602)-542-8019

FOR IMMEDIATE RELEASE

El Procurador General Goddard recuerda que el fin del plazo para recibir una devolución de Qwest se acerca

(Phoenix – Septiembre 3, 2003) Hoy, el Procurador General Terry Goddard recordó a los consumidores que las agujas del reloj están andando para aquellos que tienen una demanda en contra de la Corporación Qwest y Qwest inalámbrico.

La Oficina del Procurador General resolvió un importante caso del consumidor con Qwest el mes pasado por prácticas engañosas de cobros al consumidor. El convenio incluye un crédito o reembolso de aquellos cargos no autorizados a consumidores, quienes fueron víctimas de estas engañosas prácticas, entre mayo del 2001 y el 7 de julio del 2003. El estado también fue adjudicado \$3.75 millones para cubrir los gastos de la demanda.

“Nuestro convenio hará que Qwest sea una compañía más amistoso con el consumidor. Esto es bueno para los consumidores de Arizona, ya que esta oficina trabajó duro para que aquellos consumidores, quienes fueron víctimas de las engañosas prácticas de Qwest, puedan solicitar un reembolso o crédito. Para que estas víctimas sean compensadas, formularios de quejas tienen que ser rellenos y llevar matasellos de a más tardar el 6 de Octubre 2003,” dijo el Procurador General Goddard.

“Comprendo que algunos clientes de Qwest vacilen ya que no pueden encontrar su estado de cuenta o documentación,” dijo Goddard. “Mientras que nosotros necesitamos detalles a cuanto el nombre del producto, paquete y las fechas involucradas, no es necesario tener una copia del estado de cuenta. La mejor cosa que los consumidores pueden hacer es ir a nuestra página de Web y mirar el formulario de queja, donde especifica las áreas donde puede haber un reembolso o crédito. Si ellos piensan que son elegibles para un reembolso, entonces deben de rellenar un formulario de queja con todos los detalles que puedan proveer.”

(una página más)

Las quejas deben de ser por servicio residencial. Los Formularios de queja deben de llevar matasellos de a más tardar el 6 de octubre del 2003, deben ser mandados a:

The Office of the Attorney General
Consumer Information Complaint
1275 W. Washington St.
Phoenix, AZ 85007.

El formulario de queja está disponible en inglés o español en línea www.ag.state.az.us. Las quejas deben ser sobre la conducta de Qwest entre el **1 de mayo, 2001 y el 7 de julio, 2003**.

Conducta de Qwest que pueda involucrar un reembolso o crédito:

- Si Qwest le cobró por servicios no pedidos o autorizados.
- Si Qwest le cobró por servicios después de hacer representaciones falsas de los términos de los servicios inalámbricos o productos.
- Si Qwest le cobró por Custom Choice, Popular Choice, Select Pak, Preferred Choice, or Value Choice después de que Qwest no informó sobre las limitaciones de materiales del paquete ordenado.
- Si Qwest le cobró más de una vez por el mismo producto o servicio.
- Si Qwest le cobró por DSL después de hacer falsas representaciones sobre los términos o disponibilidad de DSL.
- Si Qwest le cobró por Trouble Isolation Charge (TIC) después de no informarle que es el TIC o hacer representaciones falsas de cuando iba ser cobrado por el TIC.
- Si Qwest le cobró por servicios en los que no informaron qué cobros adicionales habría por la instalación de cables y por el enchufe de líneas adicionales.
- Si Qwest le cobró por productos o servicios después de haber cancelado aquellos productos o servicios.

Los consumidores deben de especificar la fecha en que la conducta inapropiada ocurrió y la cantidad de dinero que les cobrados.